



Dossierbeheerder energieleningen in het Energiehuis Functiebeschrijving en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Dossierbeheerder energieleningen in het Energiehuis
Niveau	B
Graad	B1-B3
Werkregime	0,8 VTE

2. Positionering in het organogram

Leiding krijgen van	Projectcoördinator Energiehuis W13
Collega's in de functie	Team Wonen en Energie, Team W13

3. Wat is het Energiehuis W13?

Het Energiehuis W13 wordt aangestuurd door het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA). Vlaanderen wil dat het Energiehuis een aanspreekpunt is waar burgers terecht kunnen met al hun vragen over energiebesparing, renovatiewerken en hernieuwbare energie. In Zuid-West-Vlaanderen is W13, de vereniging van 14 lokale besturen en het CAW Zuid-West-Vlaanderen, erkend als Energiehuis. De woonloketten in de gemeenten zijn het eerste aanspreekpunt voor de burgers. Het Energiehuis 2.0 ondersteunt de loketten en beheert onder andere de energieleningen.

4. Doel van de functie

Als administratieve duizendpoot ondersteun je de werking van het Energiehuis W13. Je vormt een team met de projectcoördinator, de medewerker die de technische adviezen opvolgt en een collega-dossierbeheerder.

- a) Je staat in voor het volledige (krediet)beheer van de Energieleningen (0%-leningen, Noodkoopfonds, Energielening+) en de klantgerichte opvolging ervan:
 - Je volgt de aanvraag op (analyse van de dossiers tot akkoord/weigering).
 - Je beheert de dossiers (van acceptatie tot terugbetaling, instaan voor de opvolging van de facturen ...).
 - Je beantwoordt de vragen vanuit de woonloketten (bijv. rond de kredieten: op te nemen bedrag, facturatie ...) en de vragen van de kredietnemer (opvragen documenten, vervroegde terugbetaling, wijzigingen in dossiers ...).
 - Je vraagt ook premies aan (bijv. Fluvius).
 - Voor de opmaak van technische adviezen heb je ondersteuning van een directe collega.

- b) Je doet de algemene administratieve opvolging van de Energiehuis W13 en dit in samenspraak met de projectcoördinator Energiehuis W3.
- Je ondersteunt in de rapportering naar VEKA, FSMA en andere partners.
 - Je volgt de interne en externe facturatie op voor de financiering van het Energiehuis W13 (opvragen werkingsmiddelen VEKA, facturatie naar interne partners ...).
 - Je registreert de gegevens in de registratietools.
 - Je volgt de samenwerkingsovereenkomsten tussen de verschillende partners op.
- c) Je verzorgt mee de telefonische helpdesk voor professionelen en de burger inzake vragen rond energieleningen.

Als medewerker Energiehuis W13 ben je één van de aanspreekpunten van het Energiehuis W13: je beantwoordt de telefoon en e-mails van de woonloketten en de kredietnemers. Je behandelt basisvragen of verwijst door naar een collega (vragen rond de algemene werking van het Energiehuis, mogelijke premies, energieleningen, de vergelijking van energieleveranciers, de analyse van de energiefacturen, vragen rond de RenovatieCoach ...). Je kan daarbij altijd overleggen met je projectcoördinator en een collega die de technische adviezen opmaakt.

5. Resultaatsgebieden

1. Je doet de administratieve opvolging van dossiers die inherent zijn aan de werking van een kredietbeheerder. Zo help je de ondersteuning naar de woonloketten en kredietnemers toe verder uit te bouwen. Je bent verantwoordelijk voor het verzamelen van informatie, het bijhouden van resultaten en rapportage van het Energiehuis W13 en het registreren via bestaande tools. Je voert alle administratieve handelingen in de technische en klantenbeheersystemen uit. Je beantwoordt de administratieve taken op een accurate en gestructureerde manier af.
2. Je bent het aanspreekpunt voor woonloketten en kredietnemers. Je bent verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen via e-mail en biedt telefonische ondersteuning.
3. Je helpt mee om de vooropgestelde doelstellingen van het Energiehuis W13 te bereiken. Je staat in voor de organisatie van de eigen activiteiten of opdrachten, de praktische uitvoering van alle deelaspecten van die activiteiten. Je ziet toe op een kwalitatieve uitvoering ervan.
4. Je werkt samen met interne en externe partners, met het oog op het uitwerken van een goede klantgerichte samenwerking en ondersteuning.
5. Je signaleert actief knelpunten en (structurele) verbetervoorstellen of werkt oplossingen uit.
6. Je hebt aandacht voor de eigen professionele ontwikkeling zodat de expertise op peil gehouden wordt.

6. Kennis

1. Bereid om technische kennis rond energie aan te leren.
2. Kennis van de meest courante Microsoft Office 365- toepassingen.
3. Affiniteit met het beheer van dossiers, beheersystemen ...
4. Ervaring hebben met de opleiding van Febelfin ivm kredietbemiddeling. Indien geen ervaring bereid zijn om die opleiding te volgen.

7. Competenties

7.1 Kerncompetenties

Cluster Informatie verwerkend gedrag

- Probleemanalyse: een probleem in zijn verbanden zien en op een systematische wijze zoeken naar bijkomende informatie om het probleem te kunnen oplossen.
- Leervermogen: nieuwe informatie opnemen, efficiënt verwerken en effectief toepassen.

Cluster probleemoplossend gedrag

- Klantgerichtheid: acties afstemmen op de gevoeligheden, behoeften en wensen van interne en externe klanten, ook wanneer die niet rechtstreeks geuit worden.

Cluster persoonsgebonden gedrag

- Flexibiliteit: gedrag en aanpak aanpassen in functie van de situaties waarin men zich bevindt en de personen met wie je geconfronteerd wordt, met het oog op het bereiken van het vooropgestelde doel.

Cluster beheersmatige vaardigheden

- Plannen en organiseren: structuur aanbrengen in tijd en ruimte, prioriteiten stellen bij het aanpakken van problemen.
- Nauwkeurigheid: uit eigen beweging een taak tot in de kleinste details verzorgen.
- Voortgangscntrole: de voortgang van processen en taken opvolgen in de tijd.

Cluster interactief gedrag

- Samenwerken: een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of aan het oplossen van problemen of conflicten, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van particulier belang is.
- Schriftelijke communicatie: op een gestructureerde wijze en in begrijpbare en grammaticaal correcte taal ideeën en/of meningen op schrift te zetten zodat het doelpubliek die begrijpt.
- Mondelinge communicatie: een mondelinge boodschap vaardig overbrengen zodat het publiek tot wie de boodschap is gericht, ze begrijpt.

7.2 Overige competenties

- Initiatief: uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.
- Stressbestendigheid: tijdens en na moeilijke situaties, onder sterke druk, tegenslagen of kritiek efficiënt blijven functioneren.
- Sociale vlotheid: gemakkelijk op anderen toestappen en zich in het gezelschap mengen.